〈3〉返品および交換規定

1　返品できる場合

次の場合に返品できます。

⑴ディストリビューターから商品を購入されたお客さま(ディストリビューターを除く)が商品に何らかのご不満を生じた場合。

⑵ディストリビューターの自家使用商品で何らかのご不満を生じた場合。

⑶アムウェイ ショッピング メンバーまたは日本アムウェイから直接商品を購入されたお客さま(一般消費者)が商品に何らかのご不満を生じた場合。

⑷ディストリビューターの未使用商品で何らかの理由により不要在庫となってしまった場合。

2　返品の方法

返品の方法は次の3通りです。

⑴100%現金返済保証制度

①上記1-(1)または1-(2)の場合

返品可能期限
納品書兼返金・返品依頼書に表示されている受注日の1年以内※3

起算日※1 ⟶ 30日

全商品100%返金	不満による返品:100%返金
	対象外※2:使用済みのハウスウェア・ホームテック(耐久消費財)等

②上記1-(3)の場合

「納品書兼返金・返品依頼書」に表示されている受注日の翌日から45日以内は原則として使用・未使用にかかわらず100%の価格で返金となります。

受注日 ⟶ 45日

全商品について使用・未使用にかかわらず100%返金

⑵在庫商品引取制度(未使用のみ)　上記1-(4)の場合

返品可能期限
納品書兼返金・返品依頼書に表示されている受注日の1年以内※3

起算日※1 ⟶ 30日

全商品100%返金	在庫返品:90%返金

※1　起算日:「小売伝票」のご契約内容確認書、「お申し込み内容確認書」、または「納品書兼返金・返品依頼書」に記された受注日。ただし、100%返金対象外商品については「お申し込み内容確認書」または「商品」の受領日のうち最も遅い日。

※2　対象外商品は、使用済みのハウスウェア・ホームテック商品のセールスエイドも含みます(一部商品除く)。対象外商品については121ページ以降の〈11〉アムウェイ商品・役務一覧商品名の30マークをご確認ください。

※3　ディストリビューターがお客さまに小売りした商品の返品可能期限はお客さまが「小売伝票」の「ご契約内容確認書」を受け取られた日から1年以内です。ただし、ディストリビューターの返品可能期限内に販売された場合に限ります(対象外商品を除く)。

＊以下については返品をお受けできません。
アムウェイ カタログ(中国語版含む)、Amagram、KRAKOOSH(クラクーシュ)、プラザのみで購入可能な製品、日本アムウェイ主催イベントのチケット、また、ご発注と同時にお支払いいただいた年会費についても返品対象とはなりません。

⑶クーリング・オフの適用による返品

ディストリビューターが訪問販売または電話勧誘販売の方法によりお客さまに商品を再販売した場合には、特定商取引に関する法律第9条または第24条に基づき8日間のクーリング・オフが適用されます。
登録および更新のクーリング・オフに関する記載は4ページをご参照ください。

■返品の際のご注意

①各月度の返品の最終受け付けは、各月15日の16:00(15日が営業日でない場合は、直前の営業日)です。それ以降に各流通センターに到着したものについては、翌月度の取扱いになります。

②送料着払いで返品される場合、一般宅配便や郵便局の普通便をご利用ください。特別な運賃がかかる運送手段(赤帽などのチャーター便、バイク便などの即配便、国際便など)を利用された場合、差額送料を送り主に請求させていただきます。

③所定の「返金・返品依頼書」(「納品書兼返金・返品依頼書」の右半分)、もしくは「納品書」のコピー、その他当該商品の購入を証明する書類が添付されていない返品申請については、お受けすることができません。万一それらが添付されずに送付されてきた場合、返品商品を返品依頼者に返却させていただきます。また、その場合の送料は、返品依頼者のご負担とさせていただきます。

④ディストリビューターの自家使用商品を返品される場合、数量は常識の範囲内にて判断させていただきます。

⑤販売促進を目的として使用された商品(すべてのアムウェイ商品が対象です)は、ディストリビューターの自家使用商品にはあたりません。

⑥同一商品をご不満にて複数回返品された場合、お受けできない場合があります。

⑦セットで販売した商品の返品は原則としてセットでのみお受けします。

⑧容器が破損している場合を除いて、残量がない、またはわずかな状態で返品されてもお受けできません。

⑨ご購入後(起算日から30日間経過後)に生じた通常使用による損耗・摩耗などによる返品はお受けできません。また、浄水器などの商品の交換部品については、定格寿命間近の場合も同様にお受けできません。

⑩100%返金の対象となる商品と90%返金の対象となる商品は必ず分けてお送りください。一緒に送付されますと処理できません。

⑪必ず1つの梱包(こんぽう)にその内容物の明細を記載した「返金・返品依頼書」を同封してください(従いまして、「返金・返品依頼書」が複数枚になることもあります)。箱が複数におよぶ場合も、その箱ごとに内容物の明細を記載した「返金・返品依頼書」を同封してください。

⑫「納品書兼返金・返品依頼書」および「納品書」については、再発行はできませんので、大切に保管してください。

⑬「My月便」を利用し発注した商品を返品(代引きキャンセルを含む)された場合、返品処理完了以降に継続しているSOPオーダーは、すべてキャンセルとなります。また、すでに特典を受け取っているSOPの返品は、特典とともに返品手続きが必要です。

⑭返品期限を過ぎて返品された場合は、商品は返品依頼者に返却させていただきます。また、その場合の送料は、返品依頼者のご負担とさせていただきます。

⑮返品が返品規定の内容に反するためにお受けできない商品は、アムウェイより一般宅配便にて返却させていただきます。その際の送料は、返品依頼者のご負担とさせていただきます。なお、ディストリビューターに商品を返却する場合、アムウェイよりいったん元払いにて返却し、送料は返却月もしくは返却月翌月のボーナスより差し引きます。万一、ボーナスより差し引くことができない場合、ご登録いただいているアムウェイ取引口座より引き落としさせていただきます。詳しくは、お送りします「ボーナス取引明細」にてご確認いただきますようお願いいたします。また、アムウェイ ショッピングメンバーに商品を返却する場合、アムウェイより送料着払いにて返却いたします。

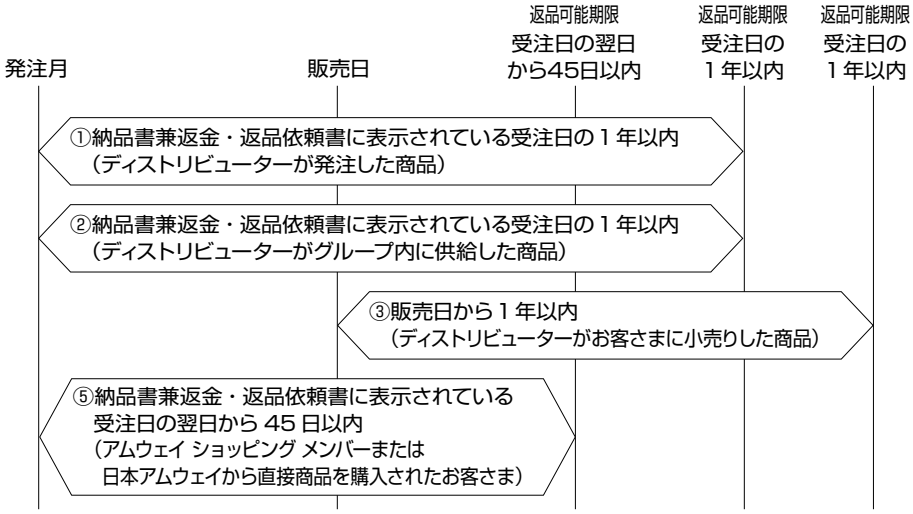
⑯クーポンを使って購入した商品を返品された場合、商品購入時に自動的に割引クーポンの率を商品返品価格に案分して差引後、返金いたします。その時、差引いたクーポン相当額は無効となり、一切返還・返金対象となりませんので、あらかじめご了承ください。メンバーの方がマイレージポイントを使って購入した商品を返品された場合、商品購入時に使用されたマイレージポイントの率を返品商品価格に案分して差引後、返金いたします。この時、差引いたマイレージポイントはご本人のポイント口座に返還します。

3 返品可能期限について

商品には、返品可能期限が設けられています。
なお、下記表の各返品期限までに流通センターに到着した商品のみ返品を受け付けます。返品期限を過ぎた商品の返品はお受けできません。

返品期限は下記のとおりです。
①ディストリビューターは、「納品書兼返金・返品依頼書」に表示されている受注日の1年以内。

②同系列内のディストリビューターに供給した商品は、供給元のディストリビューターが、受け取った、「納品書兼返金･返品依頼書」に表示されている受注日の1年以内。
③ディストリビューターが、お客さまに販売した商品については、お客さまが小売伝票を受領した日から1年以内(対象外商品を除く)。
ただし、ディストリビューターが返品可能期限内に当該商品を販売した場合に限ります。
※お客さまから返品の依頼があった場合は、当該商品を販売したディストリビューターが返品手続きを行います。
④賞味期限が設けられている商品の返品は、上記①～③の期限を上限とし、賞味期限内のみ返品をお受けいたします。
⑤アムウェイ ショッピング メンバーまたは日本アムウェイから直接商品を購入されたお客さま(一般消費者)は、日本アムウェイが発行する「納品書兼返金･返品依頼書」に表示されている受注日の翌日から原則として45日以内。



4　返品・交換・修理の手続き

次の場合で返品等の手続きが異なります。
⑴100%現金返済保証制度(ご不満による返品)
⑵在庫商品引取制度
⑶アムウェイ・クレジット返品制度
⑷アムウェイカード・Yahoo!ウォレットの返品制度
⑸商品不良による交換制度
⑹商品到着時の破損による返品・交換制度
⑺「My月便」で販売された商品の返品・交換制度
⑻「KRAKOOSH」誌上で販売された商品の返品・交換制度
⑼家電商品の修理について
⑽販売を終了した商品の商品不良への対応について
⑾提携企業の商品・役務の返品・交換制度
⑿クーリング・オフについて

⑴100%現金返済保証制度(ご不満による返品)

① 制度の概要

ディストリビューターは、起算日より30日間は使用、未使用にかかわらず全商品、30日経過後も一部の商品を除いて、ご不満の商品を返品することができ、日本アムウェイからその商品代金全額が返金されます。商品購入時にお支払いいただいた送料・手数料などの商品代金以外の費用は、返金の対象とはなりません。ただし、返品可能期限は、ディストリビューターの自家使用商品または同系列内のディストリビューターに供給した商品については「納品書兼返金・返品依頼書」に記された受注日の1年以内まで、お客さまに販売した商品については、お客さまが「小売伝票」のご契約内容確認書を受領されてから1年以内(1年後の同日)です。お客さまから返品の依頼があった場合は、当該商品を販売したディストリビューターが返品手続きを行います。返品の手続きに要する費用は、日本アムウェイが負担しますが、商品ご購入時にお支払いいただいた送料・手数料などの商品代金以外の費用は、返金の対象とはなりませんのでご了承ください。なお、30日経過後、返品できなくなる商品は、使用済みのハウスウェアおよびホームテックなどの商品です。起算日ほか返品要件につき確認するため、「返金・返品依頼書※」や「小売伝票」の発行者保存用分のコピーを商品とともに各流通センターに送付していただく必要があります。返品代金は、返品を行ったディストリビューターの登録口座に直接振り込まれます(口座の登録については、相談ホットライン 0120-123-777[受付時間9:00～17:00(月～土)、日・祝日サービス休止]までおたずねいただくか、「アムウェイ取引口座申請書」(発注番号5037)をお取り寄せ願います)。お客さまは、返品手続きを行ったディストリビューターから直接全額の返金を受けることになります。起算日30日を超えた場合であっても、商品自体が未使用であれば、外観、重さ、大きさに対するご不満等の理由により、返品をお受けできる場合もあります。(ただし、上記返品可能期限内)。〈11〉アムウェイ商品・役務一覧(121ページ参照)において 30 マークを付した商品が対象となります。ディストリビューター資格解約(失効)の時点で、返品を希望するアムウェイ商品をお持ちの場合、ディストリビューター資格解約(失効)後30日以内に返品の手続きをおとりください。30日を超えての返品は、お受けできません。

※お客さまに販売した商品の返品については、ディストリビューターが返品可能期限内に当該商品を販売した場合に限ります。また、賞味期限が設けられている食品などの返品については、前記返品可能期限を上限とし、賞味期限内となります。

② 手続き方法

■ディストリビューターが、販売したお客さま(または同系列内のディストリビューター、アムウェイショッピング メンバーを含みます)の商品の返品を受けた場合、以下の書類を商品とともに各流通センターに送付してください(配送料は着払い)。

「返金・返品依頼書※」(「納品書兼返金・返品依頼書」の右半分)および「小売伝票」の発行者保存用分または「お申し込み内容確認書」の受け渡し者控のコピー

■ディストリビューターが、ご自分で直接日本アムウェイに発注した商品の返品を希望する場合、以下の書類を商品とともに各流通センターに送付してください(送料は着払い)。

「返金・返品依頼書※」(「納品書兼返金・返品依頼書」の右半分)

※「返金・返品依頼書」の原本を初回返品時に使用してしまった場合は、代わりに「返金依頼書」(amway live.comよりダウンロードしてください)および「納品書」のコピーをお送りいただきます。

・八王子流通センター

〒192-0032　東京都八王子市石川町2969-1　TEL 042-646-9252

・神戸流通センター

〒658-0031　兵庫県神戸市東灘区向洋町東3丁目　TEL 078-857-4061

③ ボーナス調整

日本アムウェイは、ディストリビューターの購入実績に応じて、ボーナスをお支払いしています。返品された商品については、すでにボーナスをお支払いしておりますので、返品された商品の代金を返金する際に、その支払い済みのボーナスを下記の方法で調整(返品代金より減額または返還請求)します。返品受け付け月度からさかのぼって1年以内に購入された商品の返品受付月度における返品合計PVが2012年9月からの新PVで15万PV以上の場合、購入月度の実績を下記のとおり再計算します。それ以外の場合は、返品を受け付けた月度の実績に基づいて調整します。

※再計算の方法

購入月度の実績から、当該返品実績を差し引いてボーナスを再計算します。その結果、再計算前のボーナスと再計算後のボーナスの差額を算出し、その差額を返品者、ならびにその系列上位のディストリビューターから調整いたします。

⑵在庫商品引取制度

① **制度の概要**

ディストリビューターは、万一不要な在庫が生じてしまった場合に、未使用商品に限り日本アムウェイに引き取るよう請求することができます。日本アムウェイは、起算日より30日間は100%、30日経過後は90%の価格で在庫商品を引き取ります。ただし、返品可能期限は、「納品書兼返金・返品依頼書」に記された受注日の1年以内です。※「在庫」ですので、あくまで未使用であることが前提です。ディストリビューター資格解約（失効）の時点で、返品を希望するアムウェイ商品をお持ちの場合、ディストリビューター資格解約（失効）後30日以内に返品の手続きをおとりください。30日経過後の返品は、お受けできません。（ただし、最初にディストリビューター資格登録をした日から1年を経過していないディストリビューターに限り、商品の引き渡しを受けた日から90日以内であれば、解約・失効後30日を経過しても在庫商品の引取制度において当該商品の返品を受け付けます）。引取り代金は、返品を行ったディストリビューターの登録口座に直接振り込まれます（口座の登録方法などについては、相談ホットライン（0120-123-777）までおたずねいただくか、「アムウェイ取引口座申請書」（発注番号5037）をお取り寄せ願います）。

※賞味期限が設けられている食品などの返品については、上記期限を上限とし、賞味期限内となります。

② **手続き方法**

起算日より30日以内の在庫商品を日本アムウェイに返品する場合、ディストリビューターは以下の書類を商品とともに各流通センターに送付してください（配送料は、着払いでお送りください）。

●商品「返金・返品依頼書※」（「納品書兼返金・返品依頼書」の右半分）および「お申し込み内容確認書」（SA-1J）の受け渡し者控のコピー（発行されている場合のみ）

※「返金・返品依頼書」の原本を初回返品時に使用してしまった場合は、上記依頼書の代わりに、「返金依頼書」（amwaylive.comよりダウンロードしてください）および「納品書」のコピーをお送りいただきます。

③ **ボーナス調整**

ボーナス調整については、「100%現金返済保証制度」のボーナス調整（（1）-③参照）が適用されます。

⑶アムウェイ・クレジット返品制度

100%現金返済保証制度（ご不満による返品）により、返品手続きを行います。

① **ディストリビューター**

お客さまが「100%現金返済保証制度」による返品を申し出た場合

お客さまが商品に満足できなかった場合、ヤマトクレジットファイナンス株式会社より送付される契約番号が記載されたカードおよびアムウェイ・クレジット会員規約の受領日、もしくは商品受領日のいずれか遅い日より30日以内の場合は使用・未使用にかかわらず、30日を超えた場合は未使用商品に限り返品ができます。ただし、返品可能期限は「納品書兼返金・返品依頼書」に記された受注日の1年以内です。

お客さまより返品のお申し出があった場合、ディストリビューターは以下の内容を明記した返品の申し出書面をお客さまより受領してください。

①「100%現金返済保証制度」により返品を申し出る旨

②お客さまの氏名、住所、購入商品名、数量、購入価格、商品受領日、返品申し出日

手続き方法

お客さまにアムウェイ・クレジットの紹介をしたディストリビューターが、以下のものを日本アムウェイへお送りください（送料はすべて着払いとなります）。

日本アムウェイで返品手続き完了後、ヤマトクレジットファイナンス株式会社が分割払いの取消処理を行い、ヤマトクレジットファイナンス株式会社からアムウェイ・クレジット引き落とし口座に既払い金を返金します。なお、振込手数料は、アムウェイ・クレジット利用者の負担となります。

・商品

・「返金・返品依頼書※」（「納品書兼返金・返品依頼書」の右半分）

ディストリビューターが自家使用のために、アムウェイ・クレジットで購入した商品を返品する場合

ヤマトクレジットファイナンス株式会社より送付される契約番号が記載されたカードおよびアムウェイ・クレジット会員規約の受領日、もしくは商品受領日のいずれか遅い日より30日以内の場合は使用・未使用にかかわらず、30日を超えた場合は未使用商品に限り返品ができます。ただし、返品可能期限は、「納品書兼返金・返品依頼書」に記された受注日の1年以内です。

手続き方法

以下のものを日本アムウェイにお送りください（送料はすべて着払いとなります）。日本アムウェイで返品手続き完了後、ヤマトクレジットファイナンス株式会社が分割払いの取消処理を行い、ヤマトクレジットファイナンス株式会社からアムウェイ・クレジット引き落とし口座に既払い金を返金します。なお、振込手数料は、アムウェイ・クレジット利用者の負担となります。

・商品

・「返金・返品依頼書※」（「納品書兼返金・返品依頼書」の右半分）

② アムウェイ ショッピング メンバー

「納品書兼返金・返品依頼書」に記された受注日の翌日から45日以内であれば使用・未使用にかかわらず返品ができ、アムウェイからその商品代金全額が返金されます。なお、商品ご購入時にお支払いいただいた送料・手数料などの商品代金以外の費用は、返金の対象とはなりませんのでご了承ください。

手続き方法

以下のものを日本アムウェイにお送りください（送料はすべて着払いとなります）。日本アムウェイで返品手続き完了後、ヤマトクレジットファイナンス株式会社が分割払いの取消処理を行い、ヤマトクレジットファイナンス株式会社からアムウェイ・クレジット引き落とし口座に既払い金を返金します。なお、振込手数料は、アムウェイ・クレジット利用者の負担となります。

・商品

・「返金・返品依頼書※」（「納品書兼返金・返品依頼書」の右半分）

③ ボーナス調整

ボーナス調整については、⑴「100%現金返済保証制度」 ③ボーナス調整が適用されます。

⑷アムウェイカード・Yahoo!ウォレットの返品制度

① アムウェイ商品の返品

「100%現金返済保証制度」（ご不満による返品）により、返品手続きを行います。

手続き方法

ディストリビューターは以下のものを日本アムウェイへお送りください（送料はすべて着払い）。

・商品

・「返金・返品依頼書※」（「納品書兼返金・返品依頼書」の右半分）

② 返品代金の返金方法

● 1回または2回払いの場合（※Yahoo!ウォレットは1回払いのみとなります）

・発注した月の最終営業日までに各流通センターにて返品を受け付けた場合、クレジットカード会社（アムウェイカードの場合はアプラス。以下同じ。）による取消処理がされ、商品代金の引き落としは行われません。なお、購入した商品の一部を返品した場合は、返品していない商品の代金のみクレジットカード会社より引き落とします。

・発注した月の翌月の最終営業日までに各流通センターにて返品を受け付けた場合、クレジットカード会社の決済日にいったん商品代金は引き落とされますが、次月のクレジットカード会社の決済日にクレジットカード会社から返金（精算）されます。

・発注した月の翌々月以降、各流通センターにて返品を受け付けた場合、クレジットカード会社の決済日にいったん商品代金の引き落としをします。なお2回払いの場合、計2回引き落としがありますのでご注意ください。引き落とされた商品代金の返金は、アムウェイが返品を受け付けた月度※の翌月18日（土・日・祝日の場合は翌営業日）にアムウェイから「アムウェイ取引口座」へ直接行います。

・Yahoo!ウォレットをご利用の場合、クレジットカード会社の締日によっては上記と異なる取り扱いとなる場合がありますので、詳しくはYahoo!ウォレットに登録されたクレジットカード会社の明細書等をご確認ください。

● 3回～48回の分割払いの場合（アムウェイ・クレジット対象商品のみ）

前記⑶-①手続き方法により、日本アムウェイの返品手続き完了後、アプラスが分割払いの取り消し処理を行い、アプラスからアムウェイカードの引き落とし口座に既払い金を返金します。なお、振込手数料はカード利用者の負担となります。

・詳しくは相談ホットライン（0120-123-777）へご相談ください。

③ アムウェイカードを利用して日本アムウェイ以外（VISA加盟店、アプラス加盟店）で購入した商品・サービスの返品

「100%現金返済保証制度（ご不満による返品）」は適用されません。

④ 付加PV/BVのボーナス調整

●アムウェイ商品の返品

・発注した月の最終営業日までに、各流通センターにて返品を受け付けた場合、商品代金の引き落としがありませんので、付加PV/BVは発生しません。

・発注した月の翌月以降、各流通センターにて返品を受け付けた場合、返品金額分の付加PV/BVを、返品を受け付けた月度※のアムウェイのPV/BVより差し引きます。

※返品を受け付けた月度について

毎月15日16時（15日が営業日でない場合は直前の営業日）までに各流通センターに到着したものを、

アムウェイが返品を受けた月度の扱いとして、翌月の18日（土・日・祝日の場合は翌営業日）に返金します。

●アムウェイカードを利用して日本アムウェイ以外（VISA加盟店、アプラス加盟店）で購入した商品・サービスの返品

・商品やサービスの代金をアプラスより返金する月に、付加PV/BVを調整します。

⑤ ボーナス調整

ボーナス調整については、「100%現金返済保証制度」のボーナス調整（(1)-③参照）が適用されます。

(5)商品不良による交換制度

① 制度の概要

家電商品※を除き、商品に製造上の不良が発見された場合、同一商品と交換させていただきます。異なる商品番号のものとの交換や、ラベル変更や仕様変更などを理由とした新しい商品との交換はお受けできません。また、次の場合には交換の対象外とさせていただきます。

① 通常の使用によって損耗・磨耗、キズ、汚れ、経時劣化が生じた場合
② 故意に毀損された場合
③ 誤使用によって不良が生じた場合
④ 業務用として使用された場合

※eSpring浄水器Ⅱ（100188J、100189J）、eSpring浄水器Ⅱ用補助水栓（100663J）、eSpringバスルーム浄水器（10-1025J）、アムウェイ クィーン e インダクションレンジ（254802J）、アムウェイ コーヒーメーカー カフェテック（E-5072J）、アトモスフィア空気清浄機 S（101076J）、アムウェイ フードプロセッサー（E-3288J）

② 手続き方法　交換手続きの際のご注意

商品を、所定の「交換依頼書」（amwaylive.comよりダウンロードしてください）とともに着払いにて流通センターに送付してください。交換する商品が一時在庫切れ・販売中止の場合、返品処理（通常の返品処理同様、返金・PV/BV調整をいたします）とさせていただきます。

交換商品をお送りいただく前に相談ホットライン（0120-123-777）へご連絡をお願いします。ご連絡がない場合は、ご返金させていただく際のお支払先を確認させていただくことができずご返金完了までにお時間をいただくことがあります。アムウェイ取引口座のご登録がない方は、口座（依頼書本人名義に限る）をご記入ください。（アムウェイ取引口座のご登録がある場合は、登録口座に返金されます）

(6)商品到着時の破損による返品・交換制度

商品が到着時に破損していた場合は、相談ホットライン（0120-123-777）までご連絡いただければ、速やかに返品または交換させていただきます。

(7)「My月便」で販売された商品の返品・交換制度

「My月便」で販売された商品については、「100%現金返済保証制度」、「在庫商品引取制度」等を利用して返品を行うことができますが、返品処理完了以降は返品された商品に関するSOPのご契約はキャンセルとなります。また、すでに特典を受け取られた後に、特典付与の条件となった商品を返品される場合には、特典としてお届けした商品とともに返品していただく必要があります。支払い方法として「代引き」をご指定いただいたにもかかわらず、代金をお支払いいただけない場合にも、同様の取扱いとなります。「My月便」のご契約は、キャンセルのお申し出がない限り特典月終了後も自動継続となります。キャンセルは、オーダーダイヤルへお申し出いただくか、インターネット（パソコン・携帯電話・スマートフォン）の「My月便」発注画面よりご自身で行うことができます。

(8)「KRAKOOSH」誌上で販売された商品の返品・交換制度

日本アムウェイが発行する「KRAKOOSH（クラクーシュ）」に掲載され、日本アムウェイによって通信販売される商品に関しては、返品・交換をお受けできません。但し、ご購入いただいた商品に製造上の不良が発見された場合、同一商品と交換させていただきます。なお、時計などには製造・提供元による保証制度が設けられている場合があります。商品購入時に発行された保証書をご確認いただき、製造・提供元に直接お問い合わせください。

(9)家電商品の修理について

① 制度の概要

家電商品については、製造上の不良が発見された場合、交換ではなく無償で修理させていただきます。ま

た、故障の場合には、無償修理条件を満たす場合には無償で修理いたします。無償修理条件を満たさない場合、有償にて修理を承ります。無償修理条件の概略は次のとおりです。保証条件について詳しくお知りになりたい方は、Webサイト（amwaylive.com）をご覧いただくかテクニカル・ホットライン（0120-950-987）までお問い合わせください。

eSpring浄水器Ⅱ：正常な使用状態で、お買い上げの日より本体は2年以内に交換用カートリッジは6カ月以内に生じた故障（カートリッジについてはお買い上げの日より6カ月以内に生じた故障）。ただし、①保証書のご提示がない場合、②保証書に必要な記載がない場合、③使用上・取扱い上の誤り、不正修理・改造、もしくは火災・異常電圧・天災地変など外的要因を原因とする故障・損傷の場合、④業務用など家庭用以外に使用された場合、または⑤交換用カートリッジのご使用目安・フィルターの目詰まりの場合、⑥日本アムウェイもしくはディストリビューターから直接購入されていない場合、または⑦専用部品、付属品以外のものが使用されている場合には、有償修理となります。

eSpringバスルーム浄水器：正常な使用状態で、お買い上げの日より2年以内に生じた故障。ただし、①保証書のご提示がない場合、②保証書に必要な記載がない場合、③使用上・取扱い上の誤り、不正修理・改造、もしくは火災・異常電圧・天災地変など外的要因を原因とする故障・損傷の場合、④業務用など家庭用以外に使用された場合、⑤フィルターのご使用目安・フィルターの目詰まりの場合、⑥日本アムウェイもしくはディストリビューターから直接購入されていない場合、または⑦専用部品・付属品以外のものが使用されている場合には、有償修理となります。

アトモスフィア空気清浄機 S：正常な使用状態で、お買い上げの日より2年以内に生じた故障。ただし、①保証書のご提示がない場合、②保証書に必要な記載がない場合、③使用上・取扱い上の誤り、不正修理・改造、もしくは火災・異常電圧・天災地変など外的要因を原因とする故障・損傷の場合、④工場など空気中に油が浮遊する場所や飲食店などタバコの煙が連続的に浮遊する場所で使用された場合、⑤フィルターの定格寿命・フィルターの目詰まりの場合、⑥日本アムウェイもしくはディストリビューターから直接購入されていない場合、または⑦専用部品・付属品以外のものが使用されている場合には、有償修理となります。

アムウェイ コーヒーメーカー カフェテック、アムウェイ クィーン e インダクションレンジ、アムウェイ フードプロセッサー：正常な使用状態で、お買い上げの日より1年以内に生じた故障。ただし、①保証書のご提示がない場合、②保証書に必要な記載がない場合、③使用上・取扱い上の誤り、不正修理・改造、もしくは火災・異常電圧・天災地変など外的要因を原因とする故障・損傷の場合、または④業務用など家庭用以外に使用された場合には、有償修理となります。

② 修理体制

家電商品の修理を依頼されるときには、修理方法を選択することができます。修理体制は商品により異なりますので、193ページの表-①をご参照ください。修理に関するご相談・お問い合わせはテクニカル・ホットライン（0120-950-987）までお願いします。

⑽販売を終了した商品の商品不良への対応について

①家電商品以外の商品の場合

家電商品を除き製造上の不良が発見された場合、同一商品との交換ではなく、返品・返金とさせていただきます。お申し出をお受けできない場合および手続き方法は、販売中の商品と同様です。前記⑸をご参照ください。

なお、アムウェイ・スペシャリティ・ノンスティック フライパン、グリルパン、キャセロールパン（EE-0184、EE-0185、10-0119J、10-0980J）の製造上の不良による交換は、起算日（小売伝票の「ご契約内容確認書」の発行日、お申し込み内容確認書の発行日、納品書兼返金・返品依頼書の発行日、商品の受領日のうち最も遅い日）よりコーティングは5年間、本体・ハンドルは10年間です。交換用在庫を確保し交換対応に備えておりますが、交換用在庫が終了した場合には、誠に勝手ながら返金とさせていただきます（交換対応の終了時期は交換用在庫状況により異なります）。交換をご希望の場合、相談ホットライン（0120-123-777）にご連絡ください。

②家電商品の場合

1.家電商品について、製造上の不良が発見された場合、または商品のお買い上げ日（商品受領日）から起算して、保証書に記載されている保証期間内に、正常な使用状態で故障が生じた場合は、無償で修理いたします。また、保証期間外でも有償にて修理を承ります。詳しくは、保証書をご参照ください。アムウェイ空気清浄機を除き、家庭用として設計されているため、業務用にご使用の場合、保証期間内でも無償修理の対象にはなりませんのでご注意ください。

2.修理体制

修理を依頼されるときには、修理方法を選択することができます。修理体制は商品により異なります

ので、193ページの表-②をご参照ください。なお、アムウェイ浄水器、アムウェイ電磁調理器、コーヒーメーカーにつきましては、修理受け付けを終了しております。その他の家電商品につきましては、補修用性能部品の保有期間満了後、在庫がなくなった時点で修理受け付けを終了します。補修用性能部品の保有期間については各商品の取扱説明書をご参照ください。修理に関するお問い合わせは、テクニカル・ホットライン(📠 0120-950-987)までお願いします。

③「SA8 ホームランドリー」の修理について

製造上の不良が発見された場合、または保証書に記載されてある保証期間内に、正常な使用状態で故障が生じた場合は、交換ではなく無償で修理いたします。また、保証期間外でも有償にて修理を承ります。必ず保証書をご確認ください。「SA8 ホームランドリー」の修理に関するお問い合わせは、東芝家電修理ご相談センターになります。必ず「SA8 ホームランドリー」の取扱説明書をご確認ください。

※SA8 ホームランドリーの補修用性能部品の保有期間は2009年6月までとなっております。
2009年7月以降の修理のご依頼につきましては補修用性能部品がない為にお受けできないこともございます。

修理に関するお問い合わせのご注意
「SA8 ホームランドリー」の修理に関するお問い合わせは、
東芝生活家電ご相談センター
📠 0120-1048-76(9:00～20:00 年中無休)、携帯・PHSからは022-774-5402(通話料有料)

⑾提携企業の商品・役務の返品・交換制度

日本アムウェイと提携している企業がディストリビューターに提供する商品・役務は、日本アムウェイの返品および交換制度の対象外となります。

■ソフトバンクテレコム iPhone/iPad申込サービス

申込後の変更・キャンセルについては一切お受けしておりません。

⑿クーリング・オフについて

「クーリング・オフ」とは、「特定商取引に関する法律」により定められた消費者保護のための制度です。お客さまは、アムウェイ独自の返品・交換制度を利用することもできますし、条件に合致すれば「クーリング・オフ」を利用することもできます。「クーリング・オフ」の概要は以下のとおりです。

1.お客さまが、訪問販売または電話勧誘販売でお申し込み(契約)された場合、小売伝票を受領した日を含めて8日間は、書面により無条件で申し込みの撤回(契約が成立したときは契約の解除)を行うこと(以下クーリング・オフといいます)ができ、その効力は書面を発信したとき(郵便消印日付)から発生します。ただし、現金取引(契約したその場で商品の引き渡しを受け、かつ代金の全部を支払うこと)で、その金額が3,000円未満の場合はクーリング・オフはできません。

2.1. の記載にかかわらず、ディストリビューターが、申し込みの撤回(契約が成立したときは契約の解除)を妨げるために、事実と異なることを告げる行為をしたことにより当該の告げられた内容が事実であるとの誤認をし、または威迫したことにより困惑し、これらによって1. の期間を経過するまでに申し込みの撤回または契約の解除を行わなかった場合には、ディストリビューターがあらたに交付するクーリング・オフ妨害の解消のための書面を受領した日から起算して8日間を経過するまでの間は、書面により無条件で申し込みの撤回または契約の解除ができます。

3.この場合、お客さまは
①損害賠償または違約金の支払いを請求されることはありません。
②すでに引き渡された商品の引き取りに要する費用の支払い義務はありません。
③すでに商品が使用されている場合でも、商品の使用により得られた利益に相当する金銭の支払いを請求されることはありません。
④すでに代金の一部または全部を支払っている場合は、速やかにその全額の返還を受けることができます。

4.なお、栄養補給食品、消臭剤、芳香剤、化粧品、育毛剤、シャンプー、コンディショナー、トリートメント、スタイリング剤、石けん、ボディシャンプー、入浴剤、洗濯用洗剤、各種洗剤、歯ブラシについては、使用または消費した場合(ディストリビューターが使用または消費させた場合を除く)はクーリング・オフできなくなりますのでご注意ください。

5.お客さまからクーリング・オフの申し出があった場合には、速やかにこれに応じ、商品の引き取りと同時に商品代金をお客さまにお返しください。クーリング・オフによる返品については、以下の書類を商品とともに各流通センターへ送付してください(着払いで結構です)。

※ディストリビューターのクーリング･オフに関しては、4ページを参照してください。

● 必要書類

・「返金･返品依頼書※」(「納品書兼返金･返品依頼書」の右半分)
・「小売伝票」の発行者保存用のコピー
・お客さまのクーリング･オフの申し出書面
・商品

※「返金･返品依頼書」の原本を初回返品時に使用してしまった場合は、代わりに「返金依頼書」(amway live.comよりダウンロードしてください)および「納品書」のコピーをお送りいただきます。